



CLOUD
INFORMATION LOGISTICS

CHECKLISTE ZUR ANBIETERAUSWAHL VON GROUPWARE-DIENSTEN AUS DER CLOUD

AUDRIGA WHITEPAPER 102

Version	1.0
Datum	14.01.2013
Kontakt	Hans-Jörg Happel (happel@audriga.com)

CHECKLISTE ZUR ANBIETERAUSWAHL VON GROUPWARE-DIENSTEN AUS DER CLOUD

Weniger IT-Dienste eignen sich ähnlich gut für eine Auslagerung in die Cloud wie Groupware-Dienste, die von ihrer Natur aus eng mit dem Internet verknüpft und stark standardisiert sind. Folglich erfreuen sich Cloud-Angebote wie **Microsoft 365**, **Google Apps**, **Hosted Exchange** oder andere Groupware-Systeme steigender Beliebtheit.

Die vorliegende Checkliste zielt darauf ab, kleinen und mittelgroßen Unternehmen Hilfestellung bei ihrer Entscheidung für einen Cloud-Anbieter zu geben.

PREIS / LEISTUNG

- Neben dem Preis unterschieden sich Anbieter stark bei **Mindestvertragslaufzeiten** und Einrichtungsgebühren.
- Achten Sie darauf, dass der Anbieter eine **aktuelle Softwareversion** zur Verfügung stellt. So bieten auch heute noch Anbieter Exchange 2007 an – mehr als sechs Jahre nach Veröffentlichung.
- Bevorzugen Sie Anbieter mit **Service Level Agreements**, die eine garantierte Verfügbarkeit des Dienstangebots spezifizieren.
- Wählen Sie einen Partner, der von **Reputation** und Angebot Ihren Vorstellungen entspricht. Groupware-Dienste werden von **weltweiten Anbietern** (z. B. US-Konzerne wie Microsoft oder Google), **Webhostern** (z. B. 1&1, Strato), **Business Hostern** und regionalen **Systemhäusern** angeboten.

BERATUNG UND SUPPORT

- Vereinbaren Sie im Vorfeld ein **Beratungsgespräch** und gehen Sie Ihre Anforderungen und offene Punkte durch. Insbesondere, wenn Sie spezielle Integrationsanforderungen mit anderen IT-Lösungen haben, sollten Sie diese mit dem Anbieter besprechen.
- Achten Sie auf **Kontaktmöglichkeiten und Reaktionszeiten** beim Support. Nutzen Sie die Gelegenheit, beides in einer eventuellen **Testphase** auszuprobieren.
- Informieren Sie sich, ob und zu welchen Konditionen der Dienstleister Sie bei der **Migration** Ihrer existierenden Infrastruktur unterstützt.

ZUSATZLEISTUNGEN

- Achten Sie auch auf **versteckte Kosten** und nicht enthaltene Leistungen. Angebote unterscheiden sich oft schon deutlich bei elementaren Dingen wie dem Speicherplatz pro Postfach.
- Zusatzdienste wie **Spam-Schutz**, rechtssichere E-Mail-Archivierung oder eine eigene Domain sind ebenfalls nicht in jedem Angebot enthalten. Auch webbasierte Office-Programme, Telefonanlagen oder Datenspeicherung können bei einigen Anbietern hinzugebucht werden.

SCHNITTSTELLEN UND DATENPORTABILITÄT

- Informieren Sie sich darüber, welche Möglichkeiten zur eigenständigen **Administration und Nutzerverwaltung** bestehen.
- Achten Sie darauf, dass die von Ihnen benötigten **Schnittstellen** angeboten werden. So ist bei einigen Hosted-Exchange-Anbietern standardmäßig der IMAP-Zugriff auf E-Mail-Postfächer nicht möglich, was die Wahl des E-Mail-Programms stark einschränkt.
- Vermeiden Sie eine zu **enge Bindung an einen Anbieter**, indem Sie sicherstellen, dass Sie jederzeit Zugriff auf alle Daten haben. Fragen Sie gezielt nach Einschränkungen beim Abruf großer Datenmengen sowie nach der Möglichkeit, über Administrator-Konten auf alle Postfächer zuzugreifen.

DATENSICHERHEIT

- Informieren Sie sich über **Backup-Strategien** und Pläne zur Ausfallsicherheit.
- Holen Sie Auskunft zum **Serverstandort** sowie Datenschutzmaßnahmen ein. Zum Schutz personenbezogener Daten sollten Sie als Geschäftskunde auf eine **Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung** gemäß §11 BDSG bestehen. Besonders bei den Angeboten von Webhostern ist dies häufig nicht vorgesehen.